

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat di pasar domestik maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa jasa atau barang yang berkualitas. Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi saat ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih bersemangat dan berani dalam mengambil keputusan serta dalam menerapkan strategi perusahaannya sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing. Namun untuk menjadi perusahaan yang benar-benar unggul dalam persaingan dunia bisnis dan usaha bukanlah sebuah perkara yang mudah. Agar dapat bertahan dalam persaingan tersebut, selain diperlukan pengelolaan manajemen yang bagus, dibutuhkan pula kecermatan strategi dari para pengambil keputusan dan kinerja perusahaan yang maksimal. Strategi adalah kunci dari kesuksesan suatu perusahaan. Kemampuan perusahaan dalam menyelaraskan antara strategi dan kinerja perusahaan akan memberikan hasil yang maksimal. Persaingan global di segala bidang yang semakin meningkat menjadikan Teknologi Informasi (TI) sebagai suatu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan. Dalam dekade terakhir, banyak organisasi bisnis yang berinvestasi untuk teknologi baru, teknologi komputer dan menggunakan proses baru untuk menjaga agar bisa bertahan dalam dunia persaingan usaha yang semakin kompetitif dan ketat. Suku bunga yang meningkat pesat dan investasi dalam teknologi informasi telah membuat riset dan investigasi faktor-faktor yang berkaitan dengan penggunaan teknologi baru dan bagaimana organisasi bisnis mengelola penggunaan teknologi sangat penting dilakukan untuk menunjang keberhasilan proses penggunaannya. Teknologi juga dipandang sebagai strategi untuk memperkuat keunggulan kompetitif dan sebagai dukungan dari strategi kompetitif perusahaan.

Semakin maju Lembaga keuangan semakin pesat pertumbuhan dan perkembangan pada perekonomian. Di era teknologi dan informasi ini, industri perbankan akan cenderung ketinggalan zaman jika tidak menyediakan layanan elektronik (Brigham, 2011) Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis elektronik.

Electronic Banking adalah salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet (Tampubolon, 2004). Dalam upaya memenuhi perkembangan teknologi informasi yang serba cepat maka layanan perbankan dari tahun ke-tahun semakin bersaing antara satu bank dengan bank lainnya, maka sudah seharusnya setiap bank berlomba-lomba untuk memperbaiki kualitas layanan untuk menarik minat nasabah untuk mengambil keputusan dalam penggunaan *e-banking*.

Secara kualitas layanan dalam penggunaan *e-banking* dapat dilihat dari beberapa kelengkapan fitur yang tersedia. Wayckof dalam Tjiptono (2007) menjelaskan bahwa kualitas jasa pelayanan bank adalah tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah, dengan kata lain ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan bank yaitu nasabah (*Expectation*) dan kinerja bank yang dirasakan nasabah (*Performance*). Dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman dkk dalam Zeithamal (1990) adalah: (1) Wujud fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yaangg dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responseveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengn tanggap; (4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas daari bahaya, risiko atau keragu-raguan; (5) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan

para pelanggan. Penelitian sejenis mengenai kualitas layanan adalah penelitian *Ruyter, et all*(1996) menjelaskan tentang kualitas layanan yang baik mendorong minat beli konsumen. *Mowen* (1995) menjelaskan bahwa kualitas kinerja layanan merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh konsumen mengenai kesempurnaan kinerja layanan. Perkembangan teknologi dan internet juga melahirkan internet banking sebagai salah satu fitur layanan perbankan. Sebagai sarana bagi nasabah untuk berhubungan dengan bank tanpa kunjungan ke lokasi cabang tertentu, hubungan yang dilakukan cukup melalui komputer dan internet. Internet banking membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru. Pada tahun 1983, Nottingham Building Society biasa disingkat sebagai NBS, meluncurkan layanan perbankan internet pertama di Inggris. Layanan ini membentuk dasar untuk sebagian besar fasilitas internet perbankan yang diikuti. Fasilitas ini sangat tidak dikembangkan dengan baik dan membatasi jumlah fungsi transaksi yang bisa dieksekusi oleh pemegang rekening. Fasilitas yang diperkenalkan oleh Nottingham Building Society ini merupakan system yang diambil dari system Prestel, system yang digunakan oleh departemen pelayanan pos Inggris.

Selain sistem pelayanan untuk pos di Inggris, banyak manfaat yang bisa diambil dari pengadaan internet banking tersebut. Melalui internet banking nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, contohnya meliputi transfer rekening baik dengan bank yang sama maupun dengan bank domestic, transaksi pembayaran (telepon, kartu kredit, listrik dan lainnya) penempatan deposito berjangka, informasi rekening dan kartu kredit, informasi aktivitas transaksi, informasi suku bunga dan kurs, serta berbagai transaksi lainnya. Semuanya hanya perlu dilakukan dengan mengunjungi situs internet banking itu sendiri, tidak perlu antri seperti yang dilakukukan Ketika berkunjung ke kantor cabang, terlebih lagi layanan internet banking ini terbuka dua puluh empat jam satu minggu penuh. Bagi bank, internet banking merupakan strategi bersaing, diharapkan dapat mencapai efisiensi dan efektifitas dengan mengakses jalur distribusi dan pemasaran dan berbagai pembiayaan sehingga profit bisa meningkat, dengan dicapai efisiensi dan efektifitas maka akan

berpengaruh terhadap kinerja bank sendiri. Banyaknya waktu, biaya dan tenaga yang bisa kita simpan melalui pemanfaatan internet banking tersebut.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Penulis tertarik untuk meelakukan praktik magang yang dilaksanakan di PT Bank Central Asia dengan tujuan:

- a. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa sekarang ini.
- b. Untuk memenuhi penilaian mata kuliah, magang dengan bobot 2 SKS
- c. Melatih kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi di lingkungan kerja.
- d. Mengetahui proses transaksi yang yang diterapkan PT. Bank Central Asia upaya membanu transaksi nasabah.

1.3 Pemilihan Perusahaan/Instansi Kerja Magang

Kegiatan magang dilakukan pada perusahaan yang dipilih sendiri oleh mahasiswa. Magang di lakukan di PT Bank Central Asia di cabang Supermal Karawaci dimana yang kebetulan di tempat tersebut tempat mahasiswa bekerja dan mendapatkan penempatan di cabang tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih praktik magang di PT. Bank Central Asia Cabang Supermal Karawaci yang berlokasi di Jalan Boulevard Diponegoro No.105, Supermal Karawaci lantai FF, Kelapa Dua, Tangerang.

1.4 Penempatan Kerja Magang

Penempatan Kerja Magang dilakukan penulis karena sesuai dengan bagian atau jobdesk penulis bekerja.

1.5 Jadwal Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada tanggal 01 April 2021 sampai dengan 30 Juni 2021. Hari kerja mulai Senin – Jumat, mulai pukul 08.15 – 17.00 WIB

1.6 Sistemastika Pembahasan

Merupakan uraian singkat mengenai susunan skripsi untuk memberikan gambaran garis besar secara jelas mengenai isi dan laporan Praktik Kerja Magang. Dalam laporan Praktik Kerja Magang ini penulis membuat sistemastika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, maksud dan tujuan praktik kerja magang, pemilihan perusahaan atau instansi kerja magang, penempatan kerja magang, jadwal kerja magang, serta sistemastika pembahasan. Pada latar belakang, penulis menjelaskan alasan mengapa memilih penerapan e-banking untuk menarik minat nasabah sebagai masalah untuk diteliti.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Terdiri dari tiga sub-bab yaitu tentang data umum perusahaan, tugas dan fungsi perusahaan, dan struktur organisasi dan tupoksi perusahaan.

BAB III URAIAN PROSES BISNIS

Terdiri dari dua sub-bab yaitu tentang proses bisnis dan analisis.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Terdiri dari dua sub-bab yaitu kesimpulan dan saran-saran.